

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE SAMBAT
ONLINE KOTA MALANG DENGAN MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

Diajukan Untuk Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



FERNANDI AFRIAN RAMADHANA
(201210370311315)

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: Pengukuran Kualitas Layanan Website Sambat Online Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Alm. Ayahanda tercinta KUSDARMADJI dan Almh. Ibunda yang kusayangi BUDILISYANI yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang sehingga penulis bisa menyelesaikan gelar S1. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Karunia dan keberkahan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Ibu Evi Dwi Wahyuni S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing I dan Bapak Wildan Suharso S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing II yang telah membantu penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Laode selaku anggota Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
2. Seluruh Mahasiswa dan Mahasiswi jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang selaku responden yang sudah mengisi kuisisioner yang diberikan.
3. Teman-teman dan pihak-pihak yang telah membantu serta mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi ilmu pengetahuan

Malang, 10 Januari 2018

Fernandi Afrian Ramadhana

LEMBAR PENGESAHAN

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE SAMBAT ONLINE KOTA MALANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

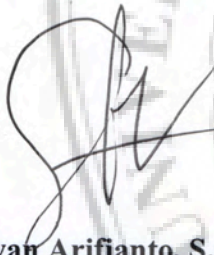
TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :
Fernandi Afrian Ramadhana
201210370311315

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji
pada tanggal 24 Februari 2018

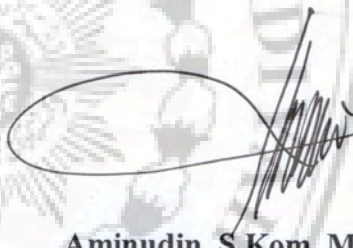
Dosen Penguji I



Sofyan Arifianto, S.SI, M.Kom
NIP : 108.1803.0646

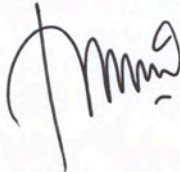
Menyetujui,

Dosen Penguji II



Aminudin, S.Kom, M.Cs
NIP : 108.1703.0594

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Informatika



Gita Indah M, ST., M. Kom.
NIP : 108.0611.0442

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul :

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE SAMBAT ONLINE KOTA MALANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Diajukan Oleh:

Fernandi Afrian Ramadhana

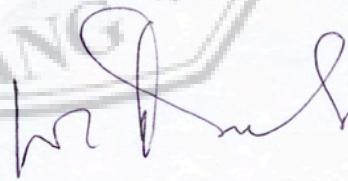
201210370311315

**Telah Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom
NIDN. 0718108701

Wildan Suharso, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0730038405

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : FERNANDI AFRIAN RAMADHANA

NIM : 201210370311315

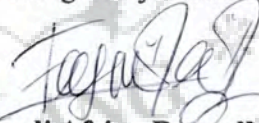
FAK/JUR : TEKNIK/TEKNIK INFORMATIKA

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE SAMBAT ONLINE KOTA MALANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”** beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Malang, 10 Januari 2018

Yang Menyatakan



Fernandi Afrian Ramadhana

NIM: 201210370311315

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom

NIDN. 0718108701

Dosen Pembimbing II



Wildan Suharso, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0730038405

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kepuasan Pengguna.....	6
2.2 Website Sambat Online.....	6
2.3 Webqual.....	7
2.3.1 Webqual 4.0.....	7
2.4 Penelitian Survey.....	9
2.5 Metode Pengumpulan Data.....	10
2.6 Purposive Sampling (Judgment Sampling)	12
2.7 Uji Kelayakan Kuisisioner.....	13
2.7.1 Uji Validitas.....	13
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	14
2.8 Regresi Linier.....	15
2.8.1 Regresi Linier Berganda.....	16
2.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	16
2.9 Analisa dan Hasil Pengolahan Kuisisioner.....	16

2.9.1	Analisis Regresi.....	16
2.9	SPSS (Statistical Product and Service Solution).....	18
BAB III.....		20
METODE PENELITIAN.....		20
3.1	Tahapan Penelitian.....	20
3.2	Studi Literatur.....	21
3.3	Analisa Kebutuhan.....	21
3.3.1	Variabel Penelitian.....	21
3.4	Perumusan Hipotesis.....	21
3.5	Instrumen Penelitian.....	23
3.6	Uji Kelayakan Kuisioner.....	25
3.6.1	Uji Validitas.....	25
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	26
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8	Analisa dan Hasil Pengolahan Kuisioner.....	28
3.8.1	Analisis Regresi.....	28
BAB IV.....		30
HASIL DAN PENGUJIAN.....		30
4.1	Hasil Penelitian.....	30
4.2	Pengumpulan Data.....	30
4.2.1	Deskripsi Responden.....	31
4.3	Uji Kelayakan Kuisioner.....	31
4.3.1	Uji Validitas.....	33
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	38
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.4.1	Uji Multikolinearitas.....	46
4.4.2	Uji Heterokadastisitas.....	46
4.4.3	Uji Normalitas.....	47
4.5	Analisis dan Hasil Pengolahan Data.....	48
4.5.1	Uji T.....	49
4.5.2	Uji F.....	50
4.5.3	Koefisien Determinasi.....	51
BAB V.....		52
KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Model Webqual 4.0</i>	8
Gambar 3.1 <i>Diagram Alir Metode Penelitian</i>	20
Gambar 3.2 <i>Usulan Model Penelitian</i>	22
Gambar 4.1 <i>Tampilan Sheet Variabel View SPSS</i>	32
Gambar 4.2 <i>Hasil jawaban responden pada Microsoft Excel</i>	32
Gambar 4.3 <i>Tampilan data kuisiomer di sheet data view SPSS</i>	33
Gambar 4.4 <i>Tampilan variabel view pada SPSS</i>	34
Gambar 4.5 <i>Hasil jawaban responden dimasukan ke Microsoft Excel</i> ...	34
Gambar 4.6 <i>Tampilan data kuisiomer di sheet data view SPSS</i>	35
Gambar 4.7 <i>Menu Analize – Correlate - Brivariate</i>	35
Gambar 4.8 <i>Tampilan menu Brivariate Correlation</i>	36
Gambar 4.9 <i>Output hasil dari Uji Validitas menggunakann SPSS</i>	36
Gambar 4.10 <i>Tampilan data kusioner di sheet data view SPSS</i>	38
Gambar 4.11 <i>Menu Analyze – Scale – Reliability Analysis</i>	39
Gambar 4.12 <i>Tampilan menu Reiability Analyze</i>	39
Gambar 4.13 <i>Tampilan menu Reiability Analyze; Statistics</i>	40
Gambar 4.14 <i>Tampilan output hasil uji Reliabilitas SPSS</i>	40
Gambar 4.15 <i>Tampilan data responden di yang mengisi kuisiomer di excel</i>	42
Gambar 4.16 <i>Tampilan SPSS data responden pada sheet data view</i>	43
Gambar 4.17 <i>Menu Analyze – Regression - Linier</i>	43
Gambar 4.18 <i>Tampilan menu Linier Regression</i>	44
Gambar 4.19 <i>Tampilan menu Linier Regression; Statistics</i>	44
Gambar 4.20 <i>Tampilan menu Linier Regression; Plots</i>	45
Gambar 4.21 <i>Tampilan output SPSS asumsi klasik dan pengolahan data</i>	45
Gambar 4.22 <i>Scatterplot Uji Heterokedastistas</i>	47
Gambar 4.23 <i>Normal P-P Plot</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Tingkat Reliabilitas Cronbach's Alpha</i>	15
Tabel 3.1 <i>Hipotesis Penelitian</i>	22
Tabel 3.2 <i>Alternatif Jawaban</i>	23
Tabel 3.3 <i>Pernyataan Kuisisioner</i>	23
Tabel 3.4 <i>R Tabel</i>	26
Tabel 4.1 <i>Deskripsi jenis kelamin responden</i>	31
Tabel 4.2 <i>Hasil Uji Validitas</i>	37
Tabel 4.3 <i>Hasil Uji Reliabilitas</i>	41
Tabel 4.4 <i>Hasil Uji Multikolinearitas per Variabel</i>	46
Tabel 4.5 <i>Rincian penyebaran kuisisioner</i>	48
Tabel 4.6 <i>Hasil Uji t</i>	49
Tabel 4.7 <i>Hasil Uji F</i>	50
Tabel 4.8 <i>Koefisien Determinasi</i>	51

DAFTAR PUSTAKA

1. Iman, Sanjaya (2012). “Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Kementrian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Volume 14, No. 1, Juni 2012.
2. Handini. 2009. *Pengukuran Mutu Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Menggunakan Metode WebQual* (Studi Kasus : Web Library Perguruan Tinggi Swasta dan Perguruan Tinggi Negeri). Jakarta : Universitas Gunadarma.
3. Wahyu Andhyka Kusuma, Vebrian Noviasari, Gita Indah Marthasari (2016). Analisis *Usability* Dalam User Experience Pada Sistem KRS-Online UMM Menggunakan USE Questionnaire. JNTETI, Vol. 5, No. 4, November 2016.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (2016). Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016.
5. Syaifullah, Dicky Oksa Soemantri (2016). Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : CV. Zamrud Multimedia Network). Jurnal Rekeyasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, No. 1, Februari 2016 e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181.
6. Nurhayati. (2012) Analisis Website Puslit Indonesia Dengan Menggunakan Webqual Untuk Pengukuran Kualitas Website. Jurnal Sistem Informasi dan Telematika ISSN 2087-2062.
7. Wahidin Abbas (2013) ANALISA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA (UNY). Prosiding SNST ke-4 Tahun 2013.
8. Galih Permadi, Bambang Soedijono W, Armadyah Amborowati (2015) PENGUKURAN MUTU WEBSITE DINAS PARIWISATA PACITAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL. Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta ISSN : 2442-7942 Vol. 1 Nomor 1 Tahun 2015.
9. Siti Sa’uda dan Nyimas Sopiah (2015) PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL. *Jurnal Ilmiah MATRIK Vol.17 No.1, April 2015: 29 – 42.*
10. Amirah Al Baiti, Suprpto, Aditya Rachmadi (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan

IPA. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 1, No. 9, Juni 2017, hlm. 885-892 <http://j-ptiik.ub.ac.id>.

11. Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh, Naniek Widyastuti (2014). ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE BTKP-DIY MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2 Januari 2014 ISSN:2338-6312.
12. Abdul Kadir. 2014. Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. Andi.Yogyakarta.
13. (Asep Nurjaman, 2002) Asep Nurjaman, K. H. (2002). Organisasi dan manajemen pemerintah / Asep Nurjaman, Krisno Hadi.
14. (Devi & Suartana, 2014).Devi, N. L. N. S., & Suartana, I. W. (2014). Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi.
15. (Hartono, 2008).Hartono, J. (2008). Analisis dan Disain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis.
16. Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
17. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (2016).
18. The World Bank Group (2006), World Bank, Issue Note: E-Government and the World Bank.
19. (Hakim Lukmanul. 2004 : Cara Cerdas Menguasai Layout, Desain, dan Aplikasi).
20. Indrajit, R.Eko., & Djokopranoto, R. (2006). Manajemen Perguruan Tinggi Modern. C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta.
21. Instruksi presiden Republik Indonesia no.3 tahun 2003.
22. Zeithaml, V. et al. 1990. Delivering Quality. 5 th Edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.
23. Barnes & Vidgen (2002) Barnes S, idgen, R. 2001. Assessing the Quality of Auction Websites. 34th Hawaii International Conference on System Sciences.
24. (Tarigan, 2008) Tarigan, J., 2008. User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 10(1), pp. 34-47.
25. Sutiyono, S.Pd.SD: 2013. Metode penelitian Survei dan Korelasional

26. (Sukardi, 2007) Metodologi Penelitian Pendidikan. Yogyakarta. Bumi Aksara.
27. Sugiyono (2001: 61) Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan r& D. Bandung: Alfabeta.
28. Farida, 2010) Farida, L. S., 2010. Analisis Regresi Linier Berganda dengan Heterosdastisitas Melalui Pendekatan WeightLeast Square (Studi Kasus Data APBN tahun 1976-2007).
29. Kurniawan, 2008) Kurniawan, D., 2008. Regresi Linier (Linear Regression). Vienna: R Foundation for Statistical Computing.
30. (Janie, 2012). Janie, D. N. A., 2012. Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS. Semarang: Semarang University Press.
31. (Tongco, 2007) Tongco, M. D. C., 2007. Purposive Sampling as a Tool for Informant Selection. *Ethinobotany Research & Applications*, pp. 147-158.
32. Jogiyanto (2010: 137) Jogiyanto, W. A. &., 2015. Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: ANDI.
33. (Johnson & Christensen, 2012) Johnston, R., 2004. Towards a better understanding of service excellence. *Managing Service Quality*, 14(2/3), pp. 129-133.
34. Iqbal, M., 2015. Pengolahan Data dengan Regresi Linear Berganda (dengan SPSS). Regresi Linear Berganda.
35. (Ghozali, 2005 didalam Indriaty, 2010) Indriaty, D. R., 2010. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang). p. 45.
36. Florian Lancher” Qantified UX: Toward a Common Organizational Understanding Of User Experience”
37. Wahyu. 2011. “Berkenalan dengan Variabel Laten”. Fakultas Psikologi UGM.